

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

2022

ವಿಭಾಗ	ವಿಷಯ	ಪುಟ
1	ಮುನ್ನುಡಿ	2
2	ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು	2
3	ಕಾರ್ಯನೀತಿ	2
3.1	ಅನಧಿಕೃತ / ದೋಷಯುತ ಡೆಬಿಟ್	2
3.2	ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (RTGS/NEFT)/ಇತರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು	3
3.3	'ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ' ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ	3
3.4	ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)	3
3.5	ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು	4
3.6	ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ	4
3.7	ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ	4
3.8	ನಕಲು ಡಿಮಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ಪ್ರಚಾಲನ	4
3.9	ಬ್ಯಾಂಕ್ ಏಜೆಂಟ್ ಮೂಲಕ ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆ	4
3.10	ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಮೋಚನೆ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇರುವುದು	5
3.11	ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿ	5
3.12	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಾಪಸಾತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	5
3.13	ವಿಫಲವಾದ ATM ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ	5
3.14	ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ/ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳ ಪುನರಾವರ್ತನೆ	6
3.15	ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ	15
3.16	ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ	15
3.17	ವಾಸ್ತವ / ನೇರ ನಷ್ಟ	16
3.18	ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ	16

3.19	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ	17
4	ಆಡಳಿತ	17
4.1	ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ	17
4.2	ಸಮೀಕ್ಷೆ	17

1 ಮುನ್ನುಡಿ

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದಾಗಿದ್ದು, ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಲೋಪ ಅಥವಾ ಕಮಿಷನ್‌ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದು, ಇಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ವರದಿಯ ನಂತರದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾಗಲೀ ಆಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು ಖಾತೆಯ ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ, ಚೆಕ್‌ಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಳಂಬ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಸ್ವಾಪ್ ಪಾವತಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಭಾರತದೊಳಗೆ ರವಾನೆ, ಭಾರತ ಹೊರಗೆ ಹಣ ರವಾನೆ, ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು, ATM ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಒನ್-ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ (OTP) ಅಥವಾ 2 ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣ (2FA), ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಬೆಂಬಲಿತವಲ್ಲದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಂಚನೆಗಳು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ DBIL ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ.

2 ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

ಕಾರ್ಯ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ OTP ಅಥವಾ 2FA ಬೆಂಬಲವಿಲ್ಲದ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಾಲಿಸಿ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ. ನೇರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕರ್-ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ರಚಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. RBI ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ನೀತಿಯು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

3 ಕಾರ್ಯನೀತಿ

3.1 ಅನಧಿಕೃತ / ದೋಷಯುತ ಡೆಬಿಟ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಅನಧಿಕೃತ/ದೋಷಯುತ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದ್ದರೆ, ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ನಿಂದ ತಿಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಂತರ ಅಥವಾ ದೋಷಯುಕ್ತ ಡೆಬಿಟ್‌ನ ಆಂತರಿಕ ಪತ್ತೆಯ ಮೂಲಕ ನಮೂದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅನಧಿಕೃತ/ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡಿತದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನೈಜ ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಿ (ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕವಲ್ಲ). ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೋಷಯುತ ಎಂದು ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರವೇಶದ ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರದಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಾದ ಡೆಬಿಟ್ ಅನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಪರಿಶೀಲನೆಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಉತ್ತಮ-ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾದ ವಹಿವಾಟು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಪರಸ್ಪರ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಅದೇ ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿರುವ ಅನಧಿಕೃತ ದೋಷಯುತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕಾರ್ಡ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಾಪನೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. DBS ನಿಂದ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ತಪ್ಪು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರಿವರ್ಸ್‌ಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೂರನೇ

ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಭಾಗದಲ್ಲಿನ ದೋಷದಿಂದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು, ಅಂತಹ ರಿವರ್ಸಲ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

3.2 ನೇರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/NACH ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು/ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI)/ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಇತರ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ನೇರ ಡೆಬಿಟ್ / ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳು / ECS ಅಥವಾ NACH ಡೆಬಿಟ್ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ದಿನಾಂಕದಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಅವನು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಡೆಬಿಟ್ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶ/ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪಾಲಿಸಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಹೋಗಬೇಕಾದ ಖಾತೆಗೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ. RTGS / NEFT / IMPS / UPI ಯಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ / ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿ ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪಾದ ನಮೂದನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯದಿಂದ ತಿಳಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿನ ಕಡಿತದ ಕಾರಣದಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನೇರ ಮತ್ತು ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನೈಜ ಬಡ್ಡಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಉಳಿತಾಯ / ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಧಿಕೃತ ದೋಷಪೂರಿತ ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾಗಿದೆ, ಇದು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಉಲ್ಲೇಖದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಘವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿತರಣೆ/ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ವಿಸ್ತರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರದ ಉದ್ದೇಶಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಹ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಯಾರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಎಂದು ದೃಢಪಡಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿಷ್ಪಲವಾದ ಅಥವಾ 'ವಿಫಲ' ವಹಿವಾಟುಗಳು

ನಿಷ್ಪಲವಾದ ಅಥವಾ 'ವಿಫಲವಾದ' ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂವಹನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳ ಅಡ್ಡಿ, ಎಟಿಎಂ‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಗದು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿರುವುದು, ಸೆಷನ್‌ಗಳ ಸಮಯ ಮೀರುವುದು, ವಿವಿಧ

ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾಗದ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ವೈಫಲ್ಯ ಸಂಭವಿಸಬಹುದು.

ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೇಗೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

RTGS

ವಿಫಲವಾದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೂಲದ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತುತ ರೆಪೋ ದರ ಮತ್ತು 2% ನಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಳಂಬ / ಜಮಾ ಮಾಡದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ / ಅವಳ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, UTR ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -

ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು
ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
1 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಮರ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್
ಸರ್ ಪಿಎಂ ರಸ್ತೆ,
ಮುಂಬೈ, 400 001
cgmcpepd@rbi.org.in

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು RTGS ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ RBI FAQ ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ -- https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

NEFT ವಹಿವಾಟು ಬ್ಯಾಚ್ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಎರಡು ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಿಂತಿರುಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೀಡಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಎರಡು ಪ್ರತಿಶತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ವಿವಾದ/ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

NEFT ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೌಲಭ್ಯ ಕೇಂದ್ರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ಉಲ್ಲೇಖ ಬಿಂದುವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಸೆಟ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

(ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) - ಬಹು-ಭಾಷಾ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಸೂಚನೆ: NEFT ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ RBI FAQ ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮೇಲಿನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ವಿಳಂಬ ಉಂಟಾದರೆ RTGS/NEFT ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ:

- ಖಾತೆಯನ್ನು ಫ್ರೀಜ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದರೆ
- ಖಾತೆ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿದ್ದರೆ
- ಖಾತೆಯು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸದೇ ಇದ್ದಾಗ
- NRE ಅಲ್ಲದ ಪಾವತಿದಾರರು NRE ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ
- NRO ಖಾತೆಗೆ ಒಳಗಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್
- ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾನ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರಣ
- ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ರಚನಾತ್ಮಕ ನಗದು/ವ್ಯಾಪಾರ/ಎಫ್‌ಎಕ್ಸ್/ಸಾಲ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಆದ್ದರಿಂದ T ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುವ T+1 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	ಆಧಾರ್ ಪಾವತಿ ಸೇತುವೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (APBS)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿರುವುದು.	T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲಿದೆ.	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-

2	ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (IMPS)		
A	ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿ, ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಆಗಿರದೇ ಇದ್ದರೆ.	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ತನ್ನಿಂದ ತಾನೇ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ (R).	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-
3	ಏಕೀಕೃತ ಪಾವತಿಗಳ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (UPI)		

A	ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದೆ ಆದರೆ ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ನಿಧಿಯ ವರ್ಗಾವಣೆ).	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, T + 1 ದಿನದಂದು ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ತನ್ನಿಂದ ತಾನೇ ರಿವರ್ಸ್‌ಲ್ (R).	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-
b	ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ (ವ್ಯಾಪಾರಿಗೆ ಪಾವತಿ).	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂಚಲನೆ	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-

4	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಹೌಸ್ (NACH)		
A	ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.	T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲಿದೆ.	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-
B	ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಂಡರೂ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	ಅಂತಹ ಡೆಬಿಟ್‌ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವಿಶ್ಲೇಷಣವು T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.	

ಮೇಲಿನ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ, RBI ಸಂವಹನದ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ T+1/ T+5 ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಇದನ್ನು ಗಮನಿಸಬಹುದು:

- ನಿಗದಿತ TATಯು ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಹೊರಗಿನ ಮಿತಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅಂತಹ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತವೆ.

ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಹಾರವು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಲ್ಲಾ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸ್ವಯಂ ಮೋಟೋ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಪರಿಸರ ಪಾಲುದಾರರ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಉದಾ., NPCI) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ/ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಂದಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ UPI/IMPS ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

NPCIಯು IMPS/UPI ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಹಾರ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಮಾಡಿದೆ.

- DBS (ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ) ನಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, NPCI ವಸಾಹತು ಭಾಗವಾಗಿ DBS ಅನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿದಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DBSನ ಪಾಕೆಟ್‌ನಿಂದ ಹಣ ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು (ಮತ್ತು DBS ಗ್ರಾಹಕನಲ್ಲ).
- ಕೌಂಟರ್‌ಪಾರ್ಟಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ (ಡಿಬಿಎಸ್ ರಿಮಿಟರ್ ಆಗಿರುವ ಫಲಾನುಭವಿಯಾಗಿ), NPCI ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾಕೆಟ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು DBS ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

TAT ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು:

"ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (RB-IOS) ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರನ್ನು ಯಾರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅವರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು 2021".

3.3 ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ ಸೂಚನೆಗಳ ನಂತರ ಚೆಕ್ ಪಾವತಿ

ಒಂದು ವೇಳೆ ಚೆಕ್ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಾವತಿಸಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿರೋಧಾಭಾಸದ ಸೂಚನೆಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರೊಳಗೆ ಮೌಲ್ಯ-ದಿನಾಂಕದ ಸಾಲವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಪ್ರಾ. 3.1 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಅತಿಕ್ರಮಿಸುವ ಅಂಶದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟಿನ ಇತಿಹಾಸದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.4 ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ಸೇವೆಗಳು (ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)

ವಿದೇಶಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ವಿದೇಶಿ ಕರೆನ್ಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಸಕಾಲಿಕ ಸಾಲವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ವಿದೇಶಿಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯವು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ದೇಶದೊಳಗೆ, ಸ್ಥಳದಿಂದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಭವವಾಗಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಗೆ ಸಮಯ ನಿಯಮಗಳು ದೇಶದಿಂದ ದೇಶಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಬಾತ್ಮೀದಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಸ್ಟ್ರೋ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲು ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬದ ಬಡ್ಡಿ
- ವಿದೇಶಿ ವಿನಿಮಯ ದರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಚಲನೆಯಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸಂಭವನೀಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

3.5 ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮಯವನ್ನು ಮೀರಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಉಪಕರಣಗಳ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ (ಸ್ಟೇಜಿಯ/ಹೊರಗಿನ ಚೆಕ್‌ಗಳು) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್ ಮಾಡದೆಯೇ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡ್ರಾ ಮಾಡಿದ ಉಪಕರಣಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- a) ದೇಶೀಯ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ.
- b) CTS ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಹೊರತಾಣ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರ ಮತ್ತು CTS ಅಲ್ಲದ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು.
- c) ವಿಳಂಬವು 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಆಯಾ ಅವಧಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಕಾಲಿಕ ವಾಪಸಾತಿ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು).
- d) ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ, 90 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನುಗುಣವಾದ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿ ದರಕ್ಕಿಂತ (ಅಕಾಲಿಕ ವಾಪಸಾತಿ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು) 2% ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e) ಸಂಗ್ರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್/ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಾಧಾರಣ ವಿಳಂಬಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕಿಂತ 2% ರಷ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರು 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ರೇವಣಿ ಮಾಡಿದರೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಹೊರವಲಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3.6 ಸಾಗಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದುಹೋದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ದಾಖಲೆಯ ನಷ್ಟದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಳೆದುಹೋದ ಚೆಕ್ / ದಾಖಲೆಯ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

3.7 ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿಗಳು

ನಿಧಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿಗಳ ಬುಕಿಂಗ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಗದಿತ ರೇವಣಿಯನ್ನು ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಿಧಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿತ ಮೌಲ್ಯದ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಬುಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ರೇವಣಿಗಳ ಮೆಚ್ಯೂರಿಟಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಟ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮೆಚ್ಯೂರಿಟಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರೇವಣಿ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡಿತದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ನಿಜವಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಮಾಡುತ್ತದೆ.

3.8 ನಕಲು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ಪ್ರಚಾಲನ

ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಕಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಮೆಚ್ಯೂರಿಟಿ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ (ಅಕಾಲಿಕ ವಾಪಸಾತಿ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ದೇಶೀಯ ಅವಧಿಯ ರೇವಣಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರಗಳು).

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಪ್ ಮಾಡಿದ ನಕಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಖರೀದಿದಾರರು ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

3.9 ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಬದ್ಧತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೂ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ನಿಜವಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಇದು ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ಹಣಕಾಸು ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕೇತರ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

3.10 ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಮೋಚನೆ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್‌ಗೆ ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೂಡಿಕೆ ಅಥವಾ ರಿಡೆಂಪ್ಷನ್ ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಂಬವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ದೇಶೀಯ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದರದಲ್ಲಿ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾರ್ವಭೌಮ ಗೋಲ್ಡ್ ಬಾಂಡ್ (SGB) ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, T+1 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ರೆಪೋ ದರ + 2% ನಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಅರ್ಜಿಯ ಹೂಡಿಕೆ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.11 ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು, ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಗೆ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಅಡಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಯ ಭದ್ರತೆಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ಅಡಮಾನದ ಆಸ್ತಿಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಡೆಯಿಂದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರತಿ ವಾರಕ್ಕೆ ರೂ.100/- ಗರಿಷ್ಠ ರೂ. 5,000/-.

3.12 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಾಪಸಾತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

NEFT, RTGS ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳಂತಹ ಒಳಗಿನ ಹಣ ರವಾನೆಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಕಾರಣವಾದ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ದೋಷ ಅಥವಾ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಟ್ರೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗೆ ಮೀರಿದ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ NEFT/NECS/NACH ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ RBI LAF ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಎರಡು ಪ್ರತಿಶತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ / ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಟ್ರೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗೆ ಮೀರಿ ಫಲಾನುಭವಿಗೆ RTGS ಅನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ರೆಪೋ ದರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದಿನಕ್ಕೆ ಎರಡು ಪ್ರತಿಶತದಷ್ಟು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ದಿನ ಪಾಸ್ ಮಾಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಒಂದು ದಿನಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್

ಸಲ್ಲಿಸದಿದ್ದರೂ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಉದಾ. ಖಾತೆಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಫ್ರೀಜ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಇತ್ಯಾದಿ, ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸದಸ್ಯರ ಸದಸ್ಯ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ಗಂಟೆಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ಪಾವತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ವ್ಯವಹಾರ ದಿನದ ಅಂತ್ಯದ ಮೊದಲು ಹಣವನ್ನು ಮೂಲ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. NEFT ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಸದಸ್ಯ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.13 ವಿಫಲವಾದ ATM ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 5 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ರವಾನಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ 100 ರೂಪಾಯಿಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್ ಇಲ್ಲದೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕ್ರಮಸಂಖ್ಯೆ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂಚಲನ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂಚಲನಕ್ಕಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
1	ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಟೆಲ್ಲರ್ ಯಂತ್ರಗಳು (ATMs)		
A	ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲವಾಗಿದ್ದರೆ.	ಗರಿಷ್ಠ T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಫಲ ವಹಿವಾಟಿನ ಪ್ರಾ-ಆಕ್ಟಿವ್ ರಿವರ್ಸಲ್ (R).	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/ ಖಾತೆದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗೆ.

ಹಿಂಚಲನ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಡೆಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರಿಯಾ ವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು "ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ (RB-IOS, 2021)" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. RB-IOS, 2021 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ RBI ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ಉಲ್ಲೇಖ ಬಿಂದುವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. RB-IOS, 2021 RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ crpc@rbi.org.in ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಿಸೀಡಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' (CRPC) ಸೆಟ್‌ಗೆ

ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

(ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) - ಬಹು-ಭಾಷಾ ಸಹಾಯದೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪರಿಹಾರ:

ಕ್ರಮಸಂಖ್ಯೆ	ಘಟನೆಯ ವಿವರಣೆ	ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂಚಲನ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು	
		ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂಚಲನಕ್ಕಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್	ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ
I	II	III	IV
2	ಕಾರ್ಡ್ ವಹಿವಾಟು		
a	ಕಾರ್ಡ್‌ನಿಂದ ಕಾರ್ಡ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು ಫಲಾನುಭವಿ ಕಾರ್ಡ್ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.	ಫಲಾನುಭವಿ ಖಾತೆಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, T + 1 ದಿನದೊಳಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ರಿವರ್ಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು (R).	T + 1 ದಿನವನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100/-
b	Pos ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟದ ಪಾಯಿಂಟ್ (Pos) (ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ).		
	Pos ನಲ್ಲಿ ನಗದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟದ ಪಾಯಿಂಟ್ (Pos) (ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತ).	T + 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ಹಿಂಚಲನ.	T + 5 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬದ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 100/
	ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದ್ದು, ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಂದರೆ, ಚಾರ್ಜ್-ಬ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.		
c	ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿಲ್ಲ (CNP)		

	(ಇಕಾಮರ್ಸ್)		
	ಖಾತೆಯಿಂದ ಡೆಬಿಟ್ ಆಗಿದ್ದು ವ್ಯಾಪಾರಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.		

3.14 ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಮೋಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾದ/ಅನಧಿಕೃತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳ ಹಿಂಚಲನ

ಒನ್ ಟೈಮ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅಥವಾ 2 ಫ್ಯಾಕ್ಟರ್ ಅಥೆಂಟಿಕೇಶನ್ (2FA) ಅನುಸರಿಸಿದ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲೆ ಉಂಟಾಗುವ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್ ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನವುಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವನು / ಅವಳು ಪಾವತಿಯ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿವರಗಳು ಖಾತೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು - ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಶಿಕ್ಷಣ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ, ಅದರ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ನಷ್ಟವು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ವಿವರಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

1. ಕೆಳಗಿನ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ:
 - i) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಡೆಯಿಂದ ಕೊಡುಗೆ ವಂಚನೆ / ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ / ಕೊರತೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಹಿವಾಟು ವರದಿಯಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ).
 - ii) ಮೂರನೇ ಕಕ್ಷಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

2. ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ:
 - i) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ನಷ್ಟವುಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅವನು/ಅವಳು ಪಾವತಿಯ ರುಜುವಾತುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡಿರುವಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ವರದಿಯ ನಂತರ ಸಂಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಭರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - ii) ಅನಧಿಕೃತ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಬ್ಬರದೂ ಆಗಿರದೇ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದಾಗ (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು) ಅಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಗವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ

ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು.

ಕೋಷ್ಟಕ 1	
ಅಂಶ 2 (ii) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ	
ಖಾತೆಯ ಪ್ರಕಾರ	ಗರಿಷ್ಠ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
* BSBD / ಸಣ್ಣ ಖಾತೆಗಳು	5,000

* ಎಲ್ಲಾ ಇತರ SB ಖಾತೆಗಳು	10,000
* ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಉಡುಗೊರೆ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
* MSME ಗಳ ಚಾಲ್ತಿ / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	
* ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು / ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ವಾರ್ಷಿಕ ಸರಾಸರಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು (ವಂಚನೆಯ ಘಟನೆಯ ಹಿಂದಿನ 365 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) / ರೂ.25 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿ	
* 5 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	
* ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಚಾಲ್ತಿ/ ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ / ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಖಾತೆಗಳು	25,000
* 5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು	

3. ಮೇಲಿನ ಪ್ರಾರಾಂಭ 1 (ii) ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಾಂಭ 2 (ii) ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಕೊರತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಕೋಷ್ಟಕ 2ರಲ್ಲಿ ಸಾರಾಂಶಿಸಲಾಗಿದೆ :

ಕೋಷ್ಟಕ 2
ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಸಾರಾಂಶ

ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ (₹)
3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
4 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ವಹಿವಾಟಿನ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಕೋಷ್ಟಕ 1 ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು
7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ	*ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ

ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೋಮ್ ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕೋಷ್ಟಕ 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಶೂನ್ಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ / ಗ್ರಾಹಕರ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಾಗಿ ರಿವರ್ಸಲ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್

4. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದ ನಂತರ, ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಮಾ ಮಾಡಬೇಕು (ಶ್ಯಾಡೋ ರಿವರ್ಸಲ್)(ವಿಮಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯಿದೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ).ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಅನಧಿಕೃತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು. ಅನಧಿಕೃತ ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

5. ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ:

- ದೂರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ 1 ರಿಂದ 3 ನೇ ಅಂಶಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಪಾಯಿಂಟ್ 1 ರಿಂದ 3 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು
- ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದಿಲ್ಲ.

ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1-5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

***ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ** - ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಜೋಡಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶಂಕಿತ ಡೆಬಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕೇಸ್-ಟು-ಕೇಸ್-ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ತನಿಖೆಗಳ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ.

- i) ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಅಕ್ರಮ / ವಂಚನೆ ಎಸಗಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಶಾಖೆಯು ಒಮ್ಮೆ ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- ii) ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಪ್ಪಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, OTP ಅಥವಾ 2 ಅಂಶಗಳ ದೃಢೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣದ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟು ಬೆಂಬಲಿತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- iii) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ತಪ್ಪಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನ ತಪ್ಪಾಗಲೀ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ದೋಷವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆಡೆ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟದ 50% ವರೆಗೆ (INR 5,000 ಮೀರದಂತೆ) ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಾತೆಯ ಜೀವಿತಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಉದ್ಯವಿಸುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ:

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ
- ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಡೆಬಿಟ್/ಎಟಿಎಂ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ವಹಿವಾಟಿನ ಸಾಧನಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು.
- ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಯಾವಾಗಲೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ವಹಿವಾಟುಗಳು/ಪ್ರವೇಶದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಚಾನೆಲ್‌ನ ದುರುಪಯೋಗದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಅನುಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಬಹುದು.
- ಸಂಶಯಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟಿನಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಪರೋಕ್ಷ ಅಥವಾ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

3.15 ಲಾಕರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ

ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಕಮಾನುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಆವರಣದ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬೆಂಕಿ, ಕಳ್ಳತನ/ಕಳ್ಳತನ/ದರೋಡೆ, ಡಕಾಯಿತಿ, ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತದಂತಹ ಘಟನೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಲಾಕರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ದುರದೃಷ್ಟಕರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸ್ವಂತ ನ್ಯೂನತೆಗಳು, ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಲೋಪ/ಕಮಿಷನ್‌ನ ಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಕಟ್ಟಡ ಕುಸಿತ ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ(ಗಳು) ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಗೆ ಕಾರಣದಿಂದ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೂರು ಪಟ್ಟು ಸಮನಾದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

3.16 ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ

ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆ ಎಂದರೆ ದೈವ, ಪ್ರವಾಹ, ಬರ, ಭೂಕಂಪ ಅಥವಾ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತು ಅಥವಾ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ, ವಿಪತ್ತು, ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ಅಥವಾ ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ, ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿ, ಯುದ್ಧ ಅಥವಾ ಗಲಭೆಗಳು, ಪರಮಾಣು, ರಾಸಾಯನಿಕ ಅಥವಾ ಜೈವಿಕ ಮಾಲಿನ್ಯ, ಕೈಗಾರಿಕಾ ಕ್ರಿಯೆ, ವಿದ್ಯುತ್ ವೈಫಲ್ಯ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸ್ಫೋಟ ಅಥವಾ ವಿಧ್ವಂಸಕ , ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಡಗಳ ಕುಸಿತ, ಬೆಂಕಿ, ಸ್ಫೋಟ ಅಥವಾ ಅಪಘಾತ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ಇತರ ಕೃತ್ಯಗಳು.

ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಸನ್ನಿವೇಶವು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುವವರೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನಿವಾರ್ಯ ನಿರ್ಬಂಧ ಘಟನೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮ(ಗಳನ್ನು) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ಘಟನೆಗಳು (ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಂವಾದಕ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ) ಹಾನಿ ಸೇರಿದಂತೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂವಹನ ಸಾಧನಗಳ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಾರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ) ವಿಳಂಬವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳಿಗೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ನಿಯತಾಂಕಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದೆ.

3.17 ವಾಸ್ತವ/ ನೇರ ನಷ್ಟ

ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಸಿದ ದ್ಯಾಕ್ವಲೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಾಸ್ತವ ಮತ್ತು ನೇರ ನಷ್ಟದ (ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ನಷ್ಟವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

3.18 ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ

ಒಮ್ಮೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು "ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರ" ಎಂದು ಅರ್ಥೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

3.19 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ:

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಮ್ಮಿಂದ ಉತ್ತಮವಾದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ, ಇದು ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಸೇವೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅವರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಕಡೆಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟಗಳು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು:

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ನೀವು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು: <https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿಯು ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ವರ್ಧನೆಯ ಹಂತಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ನೀವು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನೀತಿಯು ನಿಮಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ

4 ಆಡಳಿತ

4.1 ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಲ್ಲ, ಆದರೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ, ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಸೈನ್-ಆಫ್ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.

ಮಂಡಳಿಯು, ಈ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, CBG ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಯೋಜಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗುಂಪಿನ ಭಾರತದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.

4.2 ಸಮೀಕ್ಷೆ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು (ಮೂರು ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಗ್ರೇಸ್ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ) ಅಥವಾ ವಸ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ/ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು